ACN Digital Phone Service

Généralités

1. **Puis-je m'abonner à un service de téléphonie numérique ACN si je réside sur un territoire français en-dehors de l'hexagone ?**
   Ce service est disponible uniquement en France métropolitaine, Corse incluse, mais pas dans les DOM-TOM.

2. **Que faut-il pour s'abonner au service de téléphonie numérique ACN ?**
   Les clients doivent disposer d'une connexion Internet haut débit avec une vitesse de téléchargement minimum de 128 kbps (il est recommandé un minimum de **384** kbps pour les Visiophones), et d'une adresse de facturation et d'expédition dans l'un des pays européens où le service de Téléphonie numérique ACN est disponible. ACN recommande également aux clients l'utilisation du Visiophone IRIS X ou adaptateur téléphonique ACN avec un routeur et un câble Ethernet
   Pour bénéficier de ce service innovant, il vous suffit d'avoir :
   - Une carte bancaire pour la commande initiale
   - Une connexion Internet haut débit de type ADSL ou Câble, avec une vitesse de téléchargement montant de 128 kbps (il est recommandé un minimum de **384** kbps pour les Visiophones).

3. **Comment puis-je vérifier la vitesse de téléchargement de ma connexion Internet ?**
   Vous pouvez vérifier la vitesse de téléchargement de votre connexion Internet en cliquant sur le lien suivant : *http://www.speedtest.net/*

   Vous pouvez aussi vérifier la vitesse de téléchargement en consultant le contrat de votre fournisseur d'accès Internet. Attention, la vitesse indiquée est la vitesse de téléchargement maximale et non la vitesse réelle.

4. **Mon abonnement Internet haut débit offre un volume de téléchargement limité. Quel volume de mon plafond de téléchargement mensuel l'appareil ACN va-t-il consommer ?**
   Si vous utilisez votre appareil à la vitesse de téléchargement recommandée de 256 Kbps pour 7 heures d'appels par mois, vous consommerez 1 GB de votre volume de téléchargement total autorisé. L'utilisation de votre appareil ACN sur une durée d'environ 34 heures d'appels par mois vers des lignes fixes ou mobiles consommera également 1 GB approximativement. Veuillez noter que cette estimation est fondée sur vos appels sortants et ne comprend pas les appels vidéo ou vocaux entrants, qui sont également décomptés.

   Le plafond de téléchargement se situant en général entre 5 GB et 50 GB pour les abonnements Internet haut débit, l'usage de l'appareil ACN dans des conditions normales ne doit pas, en principe, excéder le plafond mensuel.

5. **Le service de Téléphonie numérique ACN accepte-t-il les télécopieurs et les centrales d'alarme ?**
   Le service de Téléphonie numérique ACN permet des communications audio et vidéo (avec le Visiophone ACN.) Le service de télécopie n'est actuellement pas pris en charge. D'autres services tels que l'alarme ne sont pas pris en charge.

6. **Le service de Téléphonie numérique ACN affectera-t-il les performances de ma connexion Internet quand j'utiliserai mon ordinateur ?**

Vous pouvez recevoir et émettre des appels tout en surfant sur Internet avec votre ordinateur, cela n'aura pas d'incidence sur la vitesse de téléchargement. Cependant, lors d'appels vidéo, vous constaterez un ralentissement. ACN utilise des techniques de compression audio sophistiquées pour réduire au minimum la transmission des données due aux appels et augmenter la bande passante disponible pour votre transmission internet.

7. **Si je possède déjà un visiophone ou un adaptateur téléphonique d'une autre marque, puis-je l'utiliser avec le service de Téléphonie numérique ACN ?**
   Non, seuls les Visiophones et Adaptateurs téléphoniques ACN sont compatibles avec le Service de téléphonie numérique.

Commander votre service de Téléphonie numérique ACN

8. **Le système de commande en ligne est-il sécurisé ?**
   Oui, notre portail Web est sécurisé grâce à un Certificat SSL qui assure un niveau maximum de sécurité pour la protection de vos données personnelles et de paiement.

9. **Puis-je m'abonner à la Téléphonie numérique sans commander d'appareil ACN ou commander un appareil ACN sans m'abonner au service ?**
   Dans la majorité des cas, l'abonnement au service et l'appareil ACN doivent être commandés simultanément. Il y a néanmoins deux exceptions :
   - Les clients qui disposent déjà d'une Visiophone ou d'un Adaptateur téléphonique ACN sans abonnement au service peuvent souscrire à un nouveau service pour leur appareil en sélectionnant l'option de « remise en service d'un Visiophone/Adaptateur téléphonique ACN existant » lors de la commande.
   - Les clients qui disposent déjà d'un Visiophone ACN ancienne génération et d'un abonnement au service peuvent monter en gamme et commander le Visiophone ACN IRIS X en sélectionnant le lien de montée en gamme sur la première page de la commande.
   - Les clients qui disposent d'un abonnement de la Téléphonie numérique avec un Adaptateur ainsi que d'un Visiophone ACN et souhaitent le connecter le Visiophone à ce service, peuvent sélectionner le lien de montée en gamme sur la première page de la commande.

10. **Puis-je commander deux appareils avec le service de Téléphonie numérique ACN ?**
    Non, le service de Téléphonie numérique ACN fonctionne avec un seul appareil. Si vous souhaitez deux appareils, vous devez commander deux abonnements au service.

11. **Puis-je conserver mon numéro de téléphone actuel ?**
    Oui. Bien que vous ne puissiez pas porter le numéro de votre ligne fixe vers le service de Téléphonie numérique ACN, vous ne devez pas résilier votre numéro, ce qui entraînerait la résiliation de votre abonnement et en conséquence, affecterait votre service ADSL. D'autre part, en ne résiliant pas votre numéro, votre service de téléphonie actuel reste actif et vos proches peuvent continuer à vous appeler comme d'habitude.

12. **Si je résilie mon Abonnement téléphonique ACN et que je commande le service de Téléphonie numérique ACN, devrais-je payer des frais de rupture de contrat ?**
    Vous pouvez résilier votre Abonnement téléphonique ACN en respectant le délai de résiliation selon les dispositions des Conditions générales, sans frais supplémentaires.

13. **Comment puis-je savoir si mon service de Téléphonie numérique ACN a été activé ?**
    Un courrier électronique vous sera envoyé à l'adresse indiquée lors de votre commande.

Installation et Configuration

14. **Puis-je raccorder plus d'un Visiophone ou Adaptateur téléphonique sur le même numéro de téléphone?**
    Contrairement aux téléphones traditionnels, vous ne pouvez pas utiliser plus d'un Visiophone ou Adaptateur téléphonique avec le même numéro de téléphone. Il est cependant possible d'avoir plusieurs Visiophones ou Adaptateurs téléphoniques sur le même lieu de résidence avec différents numéros sur un même compte.

15. **Mon Visiophone ou Adaptateur téléphonique fonctionne-t-il avec une Carte SIM (Carte prépayée d'accès à Internet) ou un accès Wi-Fi ?**
    Le modèle IRIS X dispose d'une fonction de connexion Wi-Fi intégrée qui lui permet d'accéder au réseau Wi-Fi du domicile et d'autres réseaux Wi-Fi qui opèrent avec un code de sécurité. Les précédents modèles IRIS ne disposent pas d'une capacité Wi-Fi et il est fortement déconseillé d'utiliser le Visiophone ou l'Adaptateur téléphonique avec une carte prépayée d'accès à Internet ou un accès Wi-Fi. De plus, ACN ne sera pas en mesure de répondre aux appels techniques relatifs à l'utilisation de ces appareils en association avec le Visiophone ou l'Adaptateur téléphonique.

16. **Le service de Téléphonie numérique ACN permet-il l'utilisation de plusieurs combinés ?**
    L'Adaptateur téléphonique ACN permet ce service. En revanche, le Visiophone IRIS X ne permet pas la connexion des téléphones analogiques.

    Un grand nombre de nos clients, qui disposent d'un Adaptateur téléphonique, utilisent des systèmes téléphoniques sans fil composés d'une unité centrale et de plusieurs combinés. L'unité centrale du téléphone sans fil doit être directement raccordée au port « Téléphone » de votre Adaptateur téléphonique. Les combinés sans fil peuvent être placés partout dans la maison.

    Vous pouvez également acheter un connecteur de téléphone multiprise et le brancher au port « Téléphone » du Visiophone ou Adaptateur téléphonique ACN. Vous pourrez ainsi utiliser plusieurs téléphones avec le service de Téléphonie numérique ACN.

17. **Si j'utilise plusieurs combinés avec le service de Téléphonie numérique et l'Adaptateur numérique ACN, sonnent-ils tous lors d'un appel ?**
    Oui, tous les téléphones raccordés à votre appareil ACN sonneront et peuvent recevoir l'appel.

18. **Mon Visiophone IRIS 3000 ou IRIS V d'ACN ne fonctionne pas, mais il est toujours sous garantie. Pourrez-vous m'envoyer un Visiophone IRIS 3000 ou IRIS V d'ACN de remplacement conformément à la garantie ?**
    Oui. Vous recevrez le même modèle en remplacement de l'appareil endommagé.

Utilisation de votre service de Téléphonie numérique avec le Visiophone ACN

19. **Puis-je téléphoner juste après avoir branché mon Visiophone ?**
    Référez-vous au guide d'installation rapide pour les détails sur la façon de configurer votre Visiophone. Lors de la première connexion à notre réseau, une durée maximale de 15 minutes peut être nécessaire pour que votre Visiophone soit opérationnel. Ce délai permet au système de procéder au téléchargement initial du logiciel et de se connecter au service de Téléphonie numérique ACN. Il est important de ne pas interrompre l'opération avant la fin pour ne pas affecter l'installation et ne pas endommager votre Visiophone.

20. **Que se passe-t-il lorsque j'appelle un correspondant qui n'a pas de Visiophone ?**
    Votre Visiophone fonctionne comme un téléphone standard Vous pouvez donc passer et recevoir, comme d'habitude, des appels qui ne proviennent pas de Visiophone.

21. **Puis-je utiliser mon ordinateur tout en étant au téléphone ?**
    Oui. Notre service de Téléphonie numérique utilise votre connexion Internet, pas votre ordinateur. Si vous constatez une variation de la qualité de l'image, essayez de ne pas effectuer d'appels vidéo tout en utilisant Internet sur votre ordinateur.

22. **Comment savoir si mon service de Téléphonie numérique ACN n'est pas disponible ?**
    La procédure de vérification varie en fonction du modèle.
    Sur le modèle IRIS X, vous pouvez contrôler si votre numéro de téléphone s'affiche en haut à droite de l'écran et si un petit bonhomme vert apparait à côté.
    Sur l'IRIS V, vous pouvez contrôler le voyant bleu d'enregistrement situé à gauche de l'écran.
    Sur l'IRIS 3000, vous pouvez vérifier si le voyant vert est allumé en permanence.
    Si, après avoir fait cette vérification, vous n'obtenez toujours pas de ligne, éteignez votre Visiophone puis remettez-le en marche, attendez que le témoin lumineux s'allume et essayez de téléphoner à nouveau (en composant différents numéros).
    Vérifiez aussi que l'installation de votre Visiophone est correctement réalisée.

Utilisation de votre service de Téléphonie numérique avec l'Adaptateur téléphonique ACN

23. **Comment utiliser la fonction Appel en attente ?**
    Lorsque vous êtes en ligne, une série de bips sonores signalent tout appel entrant. Pour accepter un appel entrant et mettre l'interlocuteur initial en attente, appuyez brièvement (1 à 2 secondes) sur la touche clignotante ou appuyez brièvement sur la touche « Fin d'appel » de votre téléphone. Pour basculer à nouveau sur votre interlocuteur initial, appuyez sur la touche clignotante ou sur la touche « Fin d'appel ».

24. **Comment effectuer un appel à 3 interlocuteurs ?**
    Composer le premier numéro que vous souhaitez appeler. Lorsque la personne répond, appuyez sur la touche Conférence. Votre premier interlocuteur sera automatiquement mis en attente ; vous pourrez ainsi composer le second numéro. Composez le numéro de votre second interlocuteur et appuyez sur Composer. Lorsque votre second interlocuteur répond, appuyez à nouveau sur la touche Conférence pour démarrer la conférence.

25. **Comment savoir si mon service de Téléphonie numérique ACN est indisponible ?**
    Pour vous assurer de la disponibilité du service, décrochez le téléphone raccordé à l'adaptateur téléphonique, assurez-vous que la tonalité fonctionne, effectuez un appel et faites-vous appeler. Il est recommandé de tester plusieurs numéros. Assurez-vous également d'avoir correctement installé et raccordé votre adaptateur téléphonique.

Fonctionnalités

26. **Y a-t-il une messagerie vocale ?**
    Oui. Le Visiophone ACN vous offre toutes les fonctionnalités d'un service téléphonique traditionnel, dont la messagerie vocale. Mais pourquoi laisser un message vocal quand on peut laisser un message vidéo ?! Grâce à la Téléphonie numérique ACN et au Visiophone, vous pouvez envoyer et recevoir des messages vidéo. Pour plus d'informations, consultez le document « Message vidéo mode d'emploi » à la section Service Clients sur www.myacn.eu.

27. **Le service de téléphonie numérique ACN permet-il la Sélection d'appels ?**
    Oui, vous pouvez bloquer les appels aux numéros surtaxés en contactant le Service Clients ACN.

28. **Le service de Téléphonie numérique ACN offre-t-il les fonctions standard comme le Signal d'appel, l'Affichage du numéro et le Transfert d'appel ?**
    Oui. Le service de Téléphonie numérique ACN offre toutes les fonctions d'un service de téléphonie traditionnel dont :

    - Signal d'appel

- Affichage du numéro
- Transfert d'appel
- Appel en attente
- Conversation à 3 (Téléconférence audio)
- Messagerie vocale
- Dernier numéro composé
- Composition rapide

29. **Comment configurer la composition rapide ?**
    Pour configurer la numérotation rapide tapez *74, puis saisissez votre Code de numérotation rapide (un nombre d'un chiffre) et enfin, entrez le numéro de téléphone associé à ce code et appuyez sur #. Pour appeler ce numéro, il vous suffit de taper le code de numérotation rapide à un chiffre correspondant et d'appuyer sur #.

30. **Quels sont les avantages d'ACN-2-ACN ?**
    Avec l'option ACN-2-ACN, vous bénéficiez d'appels vidéo et vocaux illimités, avec n'importe quel abonné du service de Téléphonie numérique ACN dans le monde entier, sans frais supplémentaires.

Facturation et paiement

31. **Recevoir ou passer des appels vidéo a-t-il un coût additionnel ?**
    Non.

32. **ACN envoie-t-elle des factures électroniques ou papier ?**
    ACN envoie des factures électroniques. Dès que votre facture mensuelle sera disponible, vous recevrez un message électronique contenant un lien pour la consulter en ligne.

33. **Quels sont les modes de paiement disponibles ?**
    Pour votre appareil ACN, le règlement se fait exclusivement par carte bancaire. Vous pouvez choisir de régler les frais de service mensuels par carte bancaire ou par prélèvement automatique.

34. **Y a-t-il une durée minimale d'engagement au service de Téléphonie numérique ACN ?**
    Oui, le service fait l'objet d'une période minimale d'engagement de 12 mois.

Votre compte client ACN

35. **Comment modifier les données figurant sur mon compte ou les options relatives au service ?**
    Vous pouvez utiliser l'Espace client ACN (accessible via www.myacn.eu) ou contacter le Service Clients ACN.